

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pada era seperti sekarang ini banyak perusahaan dituntut untuk berkerja keras guna menghasilkan hasil atau produksi yang memuaskan. Selain itu juga harus berkompetisi dengan perusahaan lainnya agar tidak kalah saing. Untuk bisa semua itu terdapat aspek penunjangnya yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas sesuai kondisi dan tujuan organisasi atau perusahaan lah yang diperlukan. Sumber daya manusia termasuk hal yang mutlak yang dimiliki perusahaan, tidak peduli perusahaan besar atau kecil karena sumber daya manusia inilah yang melakukan pekerjaan dan penggerak untuk menunjang suatu organisasi atau perusahaan. Manusia sebagai sumber daya dapat menjadi faktor kunci dan dapat diandalkan sebagai dasar hubungan manusia yang sehat dan menyenangkan, sehingga seseorang dapat bekerja dengan semangat serta mampu meningkatkan produktivitas secara optimal.

Seseorang bekerja dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan terpenuhi, maka pegawai merasa puas; dan sebaliknya, bila kebutuhannya tidak terpenuhi, maka semangat dan kegairahan kerja turun, merasa bosan bekerja, dan tingkat kemangkiran meningkat, dan lain sebagainya. Tukimin (2014). Kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk memperoleh hasil kerja yang optimal. Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka ia akan berusaha sekuat tenaga dengan kemampuan yang dimiliki untuk segera dapat menyelesaikan suatu tugas pekerjaan (Dini, 2013).

Yulianti & Monalisa (2017) bahwa kepuasan kerja merupakan suatu unsur dalam penilaian kerja karyawan, dari pernyataan bahwa kepuasan mencakup kesetiaan yang dilihat dari kesiapan atau kesediaan karyawan serta merespon berbagai program atau rencana yang telah ditetapkan perusahaan serta bertanggungjawab untuk memajukan perusahaan.

Jobstreet.com melakukan survei kepada 17.623 koresponden pada awal bulan Oktober 2013 tentang kepuasan kerja karyawan. Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa 73% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya dikarenakan beberapa faktor. Hingga Mei 2014 Badan Pusat Statistik Nasional menunjukkan tingginya angka pengangguran di Indonesia yaitu sebesar 7,2 juta. Pengangguran tersebut disebabkan karena banyak karyawan yang tidak puas bekerja di tempat kerjanya sehingga lebih memilih untuk berhenti bekerja. Dari koresponden tersebut faktor yang menyebabkan tidak puas antara lain bekerja tidak sesuai latar belakang pendidikan sebesar 54%, tidak memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sebesar 85%, tidak ada jenjang karir di kantor mereka sebesar 60%, dengan 53% karyawan mengaku memiliki atasan dengan gaya kepemimpinan militer, paternalis dan laissez faire.

Jobplanet melakukan riset dari Januari hingga Juni 2016 yang melibatkan 48.250 orang karyawan yang tersebar diseluruh Indonesia sebagai responden dan menggunakan sampel 18.900 perusahaan dari berbagai sektor industri. Berdasarkan analisisnya karyawan yang bekerja di bidang pemerintahan memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Mereka yang bekerja di bidang pemerintahan merasa puas karena memiliki berbagai alasan salah satunya tentang tunjangan dan

jaminan hari tua. Selain itu tingkat persaingan untuk mendapatkan pekerjaan di bidang ini juga sangat tinggi dan itu menjadi kebanggaan tersendiri.

Seperti hasil dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis terhadap salah satu karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Surakarta berinisial H menyatakan “saya tidak puas mas, rekan-rekan saya juga banyak yang tidak puas mas, kalau saya sendiri tidak puas karena kurang adanya komunikasi, kerjasama yang baik mas, kadang ada yang *neng-nengan*, tidak peduli sesama karyawan gitu mas. Terus sekarang ada beberapa karyawan yang mengundurkan diri mas, jadi yaa tugas yang ditinggalkan dilimpahkan ke kita tapi malah gaji enggak tambah mas.” Kemudian berdasarkan informasi dari bagian *Human Resource* menunjukan beberapa indikasi kurangnya kepuasan kerja karyawan. Diantaranya keterlambatan jam masuk kerja, tingkat absensi (dalam sebulan) yang mana ada kaitannya dengan tidak merasa puas dalam bekerja. Sanksi yang diberikan kepada karyawan tersebut antara lain yaitu dengan cara teguran lisan dan teguran tertulis. Teguran lisan yaitu atasan memanggil karyawan yang bersangkutan yang telah melanggar aturan dengan memberikan teguran secara langsung.

Selain itu juga terdapat hasil bahwa dalam 3 bulan terakhir, dari bulan Juli hingga September 2017 rata – rata terdapat 1 karyawan yang keluar dari perusahaan setiap bulannya, karena beberapa penyebab yang terlihat adanya perselisihan – perselisihan antar karyawan, pekerjaan lain yang gajinya lebih besar dan pensiun dini. Selain adanya karyawan yang memilih keluar dari perusahaan, tidak sedikit pula jumlah keterlambatan yang terjadi selama tiga bulan tersebut yaitu rata – rata sebanyak 23 karyawan. Robins (dalam Mahendrawan &

Indrawati, 2015) menyatakan bahwa respon karyawan yang berupa nyaman dalam bekerja, penerimaan gaji yang sesuai menandakan karyawan merasa puas, sedangkan respon karyawan yang berupa keluar dari pekerjaan, kesetiaan dalam pekerjaan, keterlambatan, dan pengabaian termasuk dalam ketidakpuasan dalam bekerja.

Hasil penelitian Foote, Li- Ping Tang dan Suastini (dalam Hastuti, 2015) apabila kepuasan kerja dihiraukan oleh pihak manajemen, maka resiko yang didapat yaitu performa kerja akan terganggu seperti bosan, kurang semangat, cemas, depresi, dan perilaku kontra produktif. Kemudian hasil penelitian dari Didik Adi (dalam Firmansyah, 2008) mengatakan bahwa kepuasan kerja pegawai atau karyawan perlu dicermati karena pegawai atau karyawan yang merasakan puas dalam bekerja akan mempunyai kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang merasakan ketidakpuasan di dalam bekerja. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor di antaranya adalah kompensasi, lingkungan kerja, kondisi kerja. Sedangkan beberapa penelitian lainnya menemukan bahwa gaji, lingkungan kerja dan fasilitas kerja mempengaruhi kepuasan kerja. As'ad dalam (Firmansyah, 2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor individu, sosial, fisik dan finansial.

Two factor theory yang dikemukakan oleh Herzberg merupakan teori yang menaungi hubungan antara beban kerja dan kompensasi dengan kepuasan kerja. Teori tersebut menyatakan kepuasan maupun ketidakpuasan dalam bekerja merupakan dua sisi yang berbeda dan akan berdampak pada *feedback* karyawan terhadap perusahaan. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua

kelompok yaitu *satisfies (motivators)* yang mana merupakan faktor pemuas, meskipun tidak terpenuhi tidak akan terlalu menimbulkan ketidakpuasan serta *dissatisfies (hygiene factors)* yang merupakan faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan (Dewi, 2012).

Pendapat dari (Roelen, 2008) salah satu faktor dari kepuasan kerja salah satunya adalah beban kerja. Rahman, Siddikur., dkk. (2017) yang membuktikan bahwa pemberian tunjangan, promosi, lingkungan kerja, stress, keamanan kerja dan beban kerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja, tetapi untuk keamanan kerja, stress, dan beban kerja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Menurut Purbaningrat & Surya (2013) kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja sehari-hari, karyawan lebih puas ketika mereka diberikan beban kerja yang lebih rendah. Kepuasan kerja yang lebih rendah ditemukan pada beban kerja yang lebih tinggi. Menurut Van Ruyseveldt (dalam Bos, J. T., Donders, N. C., Bouwman-Brouwer, K. M., & Van der Gulden, J. W. 2009) ketika beban kerja baik dan efisien maka dapat menghasilkan hasil yang optimal serta perusahaan akan mendapatkan hasil yang sesuai. Menurut Menpan (dalam Dhanial, 2010), definisi beban kerja ialah beberapa tugas atau aktivitas dari suatu perusahaan atau organisasi yang harus dikerjakan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan atau organisasi. Hasil penelitian dari (Mahendrawan & Indrawati, 2015) bahwa diketahui beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Panca Dewata. Artinya semakin beban kerja meningkat maka kepuasan kerja semakin menurun ataupun sebaliknya. Kemudian hasil penelitian dari (Mustapha,

2013) bahwa beban kerja memiliki hubungan negatif dengan kepuasan kerja. Organisasi atau perusahaan harus mempertimbangkan jumlah beban kerja harian dengan wajar agar bias terciptanya kepuasan kerja.

Selama 2009-2017 sekitar 1.000 karyawan Telkom pensiun dini yang membuat sumber daya manusia berkurang, tetapi kuantitas kerja tetap. Akibatnya, tugas semakin banyak, tetapi pendapatan tak bertambah. Maka beban kerja yang ditanggung karyawan yang masih aktif bekerja semakin berat atau meningkat. (Dini, 2013). Beban kerja yang terlalu berlebihan atau terlalu sedikit dapat menimbulkan gangguan atau penyakit akibat bekerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan mengalami kebosanan. (Dewi, 2013).

Dari fenomena diatas diharapkan perusahaan atau organisasi di Indonesia khususnya para karyawan agar pemimpin lebih jeli dalam menentukan tugas-tugas yang diemban untuk dikerjakan oleh para karyawannya sehingga dapat terjalin kepuasan bagi kedua belak pihak dan akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan atau organisasi tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut maka muncul rumusan masalah apakah ada hubungan persepsi beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hubungan antara persepsi beban kerja dengan kepuasan kerja karyawan di PT. Telkom Witel Surakarta.

2. Untuk mengetahui tingkat persepsi beban kerja pada karyawan PT. Telkom Witel Surakarta
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Witel Surakarta
4. Untuk mengetahui sumbangan efektif persepsi beban kerja dan kepuasan kerja pada karyawan PT. Telkom Witel Surakarta

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baru yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan psikologi, dalam dunia psikologi industri.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi karyawan menjadi subjek penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan dan pengalaman.

- b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai beban kerja dan kepuasan kerja.

- c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan dasar penelitian dan menemukan variable yang lebih bervariasi.